



## Carta della qualità

### FINALITA'

La Carta della Qualità di Step-net Onlus, si pone come obiettivo quello di rendere note le finalità che l'associazione persegue ed è ispirata ai criteri e ai principi di uguaglianza, efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione che l'Associazione utilizza verso i terzi che aderiscono ai progetti di rete e verso i propri associati.

### CHI SIAMO

L'associazione denominata "Rete per il Supporto e lo Sviluppo del Talento, delle Emozioni e del Potenziale (STEP-net)" è l'associazione ONLUS nazionale di sviluppo, di supporto e di riferimento per il talento, le emozioni, il potenziale e la plusdotazione che si rivolge a famiglie, scuole ed esperti. L'esperienza delle famiglie con questi bambini/ragazzi ha portato alla nascita, il 25 novembre 2011, dell'associazione STEP-NET. Gli obiettivi primari dell'associazione nazionale Step-net sono il raggiungimento del benessere dei bambini e dei ragazzi plusdotati, supportandoli dal punto di vista cognitivo, ma soprattutto emotivo, sociale, relazionale, valoriale, il sostegno delle famiglie in questo cammino difficoltoso, la creazione di una rete nazionale e internazionale con esperti della salute e della scuola e il coinvolgimento delle istituzioni.

I siti internet dell'associazione sono:

- \* [www.plusdotazionetalento.it](http://www.plusdotazionetalento.it)
- \* [www.steptalentacademy.it](http://www.steptalentacademy.it)
- \* [www.stepcare.it](http://www.stepcare.it)
- \* [www.stepgate.it](http://www.stepgate.it)
- \* [www.giftedness.it](http://www.giftedness.it)

### LIVELLO STRATEGICO

#### Mission

Crediamo che ogni individuo abbia il diritto di venire sostenuto nel suo percorso di crescita per poter essere un bambino sereno prima e un adulto in grado di offrire un importante contributo al miglioramento della nostra società poi, al fine di creare una comunità di cittadini competenti e capaci di contribuire, ognuno con le proprie peculiarità, alla crescita del nostro paese in un'ottica che favorisca il benessere sociale.

La mission di Step-net onlus non è esaltare le performances, mettere in mostra le abilità dei nostri bambini/ragazzi, bensì occuparsi dei loro bisogni, delle loro fragilità e delle loro famiglie, con il fine prioritario di cercare il loro benessere. E' indubbio che in Italia esista un gap culturale su questa tematica che non può più essere trascurato; i pregiudizi e i miti che circondano questi bambini/ragazzi li rendono da un lato invisibili nelle loro problematiche, dall'altro visibili solo per le



loro abilità, esponendoli a rischio di strumentalizzazione. Le finalità, esplicitate nello Statuto dell'associazione, sono:

- \* creare una rete che metta in contatto le famiglie di bambini/ragazzi plusdotati, altresì definiti "ad alto potenziale intellettuale", "ad alto potenziale cognitivo", "gifted", "iperdotati";
- \* promuovere e realizzare azioni di supporto a favore delle famiglie di bambini/ragazzi plusdotati;
- \* contribuire a promuovere lo studio e la ricerca sul tema della plusdotazione intellettuale;
- \* collaborare con reti di professionisti che a diverso titolo si occupano di alta dotazione e della promozione del talento e del potenziale;
- \* sensibilizzare le istituzioni al tema del riconoscimento e della valorizzazione del talento e del potenziale nelle scuole promuovendo e/o organizzando conferenze, convegni, corsi destinati alla divulgazione, all'aggiornamento, alla formazione.

#### **LIVELLO ORGANIZZATIVO**

L'Associazione, senza fini di lucro e con l'azione diretta, personale e gratuita dei propri aderenti, persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel supporto alle famiglie di bambini/ragazzi plusdotati.

L'Associazione nazionale Step-net promuove e organizza la rete dedicata al supporto dei bambini/ragazzi plusdotati e delle loro famiglie favorendo la partecipazione e la collaborazione tra i professionisti della scuola e della salute e il coinvolgimento di associazioni, enti, fondazioni pubblici e privati per realizzare attività rivolte alla tematica della plusdotazione.

Dotazione di risorse professionali:

- L'Associazione nazionale Step-net per il raggiungimento dei propri obiettivi promuove una rete di professionisti della scuola e della salute che svolgono un ruolo di supporto per i bambini/ragazzi plusdotati e le loro famiglie.
- Tutti gli altri processi di progettazione, organizzazione e gestione, direzione ed attività segretariale e comunicazione sono gestiti dai soci volontari in relazione alle esigenze.

Dotazione di risorse logistico-strumentali:

- Nell'erogazione dei servizi di Step-net si avvale di risorse logistico-strumentali interne e/o esterne a seconda delle specifiche esigenze e necessità di volta in volta valutate.



### LIVELLO OPERATIVO

Nella tabella sono rappresentati gli elementi fondamentali per la gestione della qualità, individuati in base ai bisogni ed alle aspettative della rete.

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
<b>Successo dell'azione di supporto</b>	Numero di richieste e di utenti	Ampliamento della rete	Protocollo richieste
<b>Successo del processo formativo e del buon funzionamento della rete tra i professionisti</b>	Qualità e quantità degli aggiornamenti professionali e delle supervisioni	Standard elevato dei servizi erogati	Protocollo valutativo della professionalità
<b>Tempestività risposta alle richieste degli utenti</b>	Periodo di giorni che intercorrono tra la data della richiesta e la data della risposta	Entro 7 giorni	Condivisione con i destinatari del progetto delle modalità operative individuate
<b>Tempestività appuntamenti e/o colloqui</b>	Periodo di giorni che intercorrono tra la data del colloquio e le richieste successive	Entro 15 giorni	Condivisione con i destinatari del progetto delle modalità operative individuate Questionari di gradimento inseriti nel sistema
<b>Tempestività consegna relazione e restituzione delle valutazioni</b>	Periodo che intercorre tra la data della valutazione e la data della relazione e restituzione	Entro 45 giorni	Condivisione con i destinatari del progetto delle modalità operative individuate Questionari di gradimento inseriti nel sistema
<b>Controllo dell'erogazione del processo</b>	Soddisfazione degli utenti	Valutazione espressa tramite questionari	Questionari di gradimento inseriti nel sistema

### LIVELLO PREVENTIVO

L'Associazione nazionale Step-net attraverso l'ascolto dei bisogni degli utenti assicura un percorso di crescita continuo garantendo un livello di qualità adeguato.

L'Associazione nazionale Step-net esaminerà con attenzione e tempestività ogni suggerimento e/o segnalazione ricevuta in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità.

### CONDIZIONI DI TRASPARENZA

L'Associazione Step-net si impegna a pubblicare online, attraverso i siti dell'Associazione, una copia della Carta della Qualità al fine di garantire ai beneficiari l'accesso.

Il presente contenuto pubblicato in data 22/02/2016 sostituisce ogni eventuale precedente.